

一本书讲透问话、搭话、接话、套话、回话背后的心理，  
让你开腔就能赢得人心！

# 沟通 心理学

刘艳华◎著



用对心理策略，  
轻松操纵和影响他人

别人不把你  
为好友、客户  
跳单、加薪不  
畅、越聊越窝火  
等工作和生活中  
的糟心事，  
99%都是不会  
说话造成的。



天津出版传媒集团

天津科学技术出版社

津外借



C112.11  
119

# 沟通 心理学

刘艳华◎著

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通心理学 / 刘艳华著. — 天津 : 天津科学技术出版社, 2017. 2 (2017. 4重印)  
ISBN 978-7-5576-2025-7

I. ①沟… II. ①刘… III. ①人际关系学—社会心理学 IV. ①C912. 1


中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第297156号

---

责任编辑: 方 艳

---

天津出版传媒集团

天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路35号 邮编: 300051

电话(022) 23332695 (编辑部)

网址: [www.tjkjcs.com.cn](http://www.tjkjcs.com.cn)

新华书店经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

---

开本710×1000 1/16 印张14.5 字数199 056

2017年4月第1版第2次印刷

定价: 35.00元

## 序

世界上没有两片完全相同的树叶，也没有两个完全相同的人。即使是看起来长得一模一样的同卵双胞胎，也往往性格各异、志趣不同，更何况是原本陌生的人呢。然而，人又是群居动物，每个人的生存和发展都离不开群体的存在。每个人除了有个体的本性之外，无一例外地都还有社会性，因为每个人都是社会的一员。这就注定了人际关系是社会生活的重中之重。现代社会飞速发展，更是要求人们在职场上彼此协作，在生活上守望相助。

曾经有人统计过，在职场上频繁辞职的人中，绝大部分都是因为人际关系处理不当。这个结果显然令人惊讶。工作能力和专业素养不才是职场上最重要的资本吗？很遗憾地告诉大家，答案是否定的。在智商和情商之中，情商显然更大程度地影响人们的生活，左右人们的工作，甚至决定人们的命运。由此可见，以高情商的姿态出现在众人面前，给自己建立良好的人际关系，才是行走职场、畅意生活的法宝。

当然，与人交流并非只是简单地说话。所谓沟通，不但要说话，更要达到说话的目的。很多人都觉得要想处理好人际关系、受人欢迎，就必须处处逢迎、掌握人际交往的诸多技巧。无疑，这些都是不可或缺的。但更重要的一点是，要想把话说到别人心里去，要想让自己的话一针见血、直指人心，我们首先应该了解人们的心理，以心理学常识为基础，进一步掌握沟通的技巧。

现代社会的发展速度越来越快，人心也变得越加浮躁和复杂。行走于社会，我们无法保证遇到的每个人都是我们喜欢的、欣赏的。那么，当遇到我

们厌恶的人时，难道要绕道而行吗？显然是行不通的。但如果我们了解心理学，结果就会不同了，因为我们可以通过观察对方的言谈举止更快地了解对方，进而洞悉对方的心理，使自己在人际交往中占据主动地位，成功征服对方，或者至少使自己与对方的沟通更加和谐。由此可见，卓有成效的沟通，必须建立在对他人理解、尊重的基础上。

对于心理学，很多人将它想象得玄而又玄，甚至以为只要学了心理学，就能看透他人的心思。实际上，心理学并没有如此神奇的作用。但是，心理学的确能够帮助我们更好地了解他人的心理，从而为与他人更好地沟通打下基础。对于这样一门不够玄奥的学科，聪明人依然能够认识到它的重要作用。当然，任何学科都不可能脱离实际，心理学也是如此。很多心理学的理论知识，唯有学以致用，才能发扬光大。这一切都需要我们灵活掌握与变通处理。

为了能够在社交场合游刃有余，为了能够成为受欢迎的社交明星，从现在开始，就深入了解心理学吧！当你拥有自成体系的沟通心理学时，你就会发现自己受益匪浅，也会更加信任和重视这门社交场上的新学科！

# 目录

## 第一章

沟通前先心理热身，没有谈不成的事、聊不来的人

- 002 同理心：感情的共鸣是沟通的润滑剂
- 004 从众心理：从众，让人不假思索地认同你
- 006 折中心理：一切能否如你预期的那般
- 008 猎奇心理：与其求着听，不如晾着说
- 010 虚荣心理：满足虚荣心，沟通更顺畅
- 012 优越心理：让人们不再斤斤计较的秘诀
- 015 互惠心理：一举两得，何乐而不为
- 017 权威心理：专家让人站一队，权威更有说服力

- 020 人际交往的基础，尊重心态不能少
- 022 良好沟通的前提，微笑以对很重要
- 025 适时倾听姿态好，然后发声效果妙
- 027 浮躁心态不可取，耐心更能动人心
- 029 良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒
- 031 营造良好的氛围，交谈才能获双赢
- 033 察言观色再发声，有效沟通巧促成
- 035 话题找对是关键，让沟通事半功倍

## 第二章

顺畅沟通，牢记八大基本原则

## 第三章

读懂肢体语言，让  
对方传递出的信号  
为自己所用

- 038 读懂眼神，才能探查人心
- 041 适时点头，表达关注与欣赏
- 043 频频点头，也许意味着厌烦和催促
- 045 水杯摆放，位置丈量心理距离
- 047 座位变动，助你不动声色施压于人
- 049 脚尖指向，窥探他人心理秘密
- 051 频繁看表，暗示应该结束谈话

- 054 运用正确的称谓，拉近彼此的距离
- 056 与其说自己想说的，莫若说他人想听的
- 058 分享个人小秘密，消除陌生距离感
- 060 调整好宽容心态，体谅他人心理情绪
- 063 站在他人的角度想，换位思考体谅他人
- 066 正面争执最无效，迂回沟通是正道
- 068 抓住兴趣切入点，有效沟通并不难
- 071 好汉也提当年勇，你要学会搭梯子
- 074 表达主见有技巧，谈笑风生见真章

## 第四章

攻心有术，用  
正确的钥匙打  
开心门上的锁

- 078 知己又知彼，才能一招制胜
- 081 啰唆罗和唠叨，让事情更加南辕北辙
- 084 真正的说服，并不仅依靠口舌争锋
- 086 先表达认同，建议更容易被接受
- 089 情况各异时，见风使舵也无妨
- 092 适时的退让，才能让你反败为胜
- 095 无计可施时，不如危言耸听
- 097 当利益一致，说服自然水到渠成

## 第五章

移情换位，与咄咄逼人的客户也能谈下去

## 第六章

柔软对话，优雅而高效地实现目的

- 100 学会示弱，有时更能得偿所愿
- 103 消除不满，低调谦卑效果好
- 105 假泄私密，洞察他人真心真意
- 107 弱势姿态，更能寻得他人相助
- 109 遇事多商量，不当独裁者
- 111 不要想当然，真诚是首要
- 113 眼泪当武器，钢筋绕指柔
- 115 温柔动人心，拒绝硬碰硬



## 第七章

添加幽默，发掘  
你体内潜藏的润  
滑才能

118 故意曲解，避开他人语言陷阱

120 敢于自嘲，巧妙化解尴尬处境

122 适度玩笑，不可伤害朋友面子

125 临危不乱，幽默语言轻松救场

127 正解幽默，因地制宜注意场合

129 调动气氛，玩笑开场活跃氛围

132 真诚赞美，使人欣然接受你的请求

134 巧用激将法，逆反心理实用有效

136 以大博小，大要求换回小帮助

139 背后赞美，交际效果事半功倍

141 推销自己，积极展示自身价值

143 坦承困难，启动他人恻隐之心

145 主动施惠，可能收获涌泉相报

148 软磨硬泡，曲线撼动难解僵局

## 第八章

懂点儿心理博  
弈，让你不动声  
色地反客为主

- 152 贬低自己，对方自会收回不情之请
- 154 巧用暗示，委婉拒绝保全双方颜面
- 157 拒绝他人，一定要搭好台阶给人下
- 159 无声回应，有时沉默是最好的拒绝
- 161 截话之术，在对方请求前先发制人
- 163 迂回引导，争取掌握话题的主动权
- 165 提前预判，巧妙把麻烦挡在门外

## 第九章

委婉拒绝，让人  
有尊严地收回不  
情之请

## 第十章

良药不苦口，  
给批评乔装打  
扮一番

- 168 雅量容忍，体面退让
- 171 委婉批评，保全颜面
- 174 说在明处，意在暗处
- 176 欲抑先扬，方式得当
- 179 自我批评，再及他人
- 182 幽默批评，增进感情

## 第十一章

说得刚好，出色陈述才能开启职场晋升之路

- 186 上司频繁点头，并不意味着肯定赞许
- 188 主动毛遂自荐，也许更能得到领导赏识
- 190 小心应对上司，从细枝末节中抓捕信息
- 192 控制交往距离，与同事过于亲密惹祸患
- 195 职场中忌隐私，不要轻易加入“小团体”
- 198 重视工作汇报，让领导对你刮目相看
- 201 捕捉弦外之音，才能领会领导真心

- 204 帮他人打圆场，不费力气送人情
- 207 面对他人挑衅，机智应对显淡然
- 209 当遇到质疑时，找准时机再解释
- 211 善用逆向思维，棘手问题巧解决
- 213 面对尴尬沉默，找准话题破僵局
- 215 安慰话掩伤疤，带给病人正能量
- 217 勇敢承认错误，给彼此更多理解

## 第十一章

学点儿救场技术，社交场合才能聊得开



# 第一章

## 沟通前先心理热身， 没有谈不成的事、聊不来的人

要想和别人更好地相处，你首先要做个“会说话的人”。当你端坐在角落里想要与人搭讪却又羞于启齿时，你是否会暗暗懊恼？当你混迹于人群之中想要发声却又终于沉寂之时，你是否也会心生不甘？当你在社交场上看到那些谈笑风生、高谈阔论的人时，你是否也会心生艳羡？

学习沟通心理学，让你掌握沟通语言的技巧，接触并学习更多新鲜的、有趣的、有用的沟通心理，打破思维局限，成为会说话、受欢迎的人！

## 同理心：感情的共鸣是沟通的润滑剂

最近，张晴和老公史强一直在冷战，谁也不理谁。原来，史强前段时间休息的时候带孩子去游乐场玩，一不留神，孩子摔下台阶，摔破了脑袋，不但流了很多血，还去医院缝了好几针。她当时赶到医院，看到孩子的伤口，就忍不住地流下泪来。看着孩子原本光滑的额头留下了缝合的印记，张晴无论如何都不能原谅老公。难怪，因为史强经常需要出差，所以孩子几乎是张晴一手带大的，连个替换手的人都没有。为此，张晴根本无法控制自己的情绪，歇斯底里地冲史强喊道：“你是怎么看孩子的？你也配当爸爸吗？”张晴的话像一把尖刀，刺入史强的心里。他意识到自己对这个家的贡献太少了，也意识到张晴心中对他的抱怨。幸好，孩子年纪小，伤口愈合能力强，很快就长好了，但是张晴和史强之间的感情裂痕，却始终没有复原。

每当看到孩子额头上的伤疤，张晴就想起史强的失职。史强呢，每当看到孩子额头上的伤疤，就会想起张晴在情绪失控时对他的歇斯底里。如此心灰意冷地度过短暂的假期，史强又要去外地了。临行前，他一本正经地对张晴说：“老婆，我想了想，也不挣这驻外的补助和高工资了。我觉得我还是申请调回来吧，这样也能帮你分担一些。你一个人，的确是太累了。”听了史强的话，张晴的眼泪又忍不住掉下来，她懊悔地说：“老公，你也为这个家付

出了很多。我那天情绪太激动了。要不是你这些年孤身在外，我和孩子不可能住上大房子，也不可能有这么好的生活条件……”话说到这里，张晴和史强全都动了感情，想起结婚以来的点点滴滴，他们都不胜感慨。最终，夫妻俩一致决定让史强调回来，抽出更多的时间来陪伴孩子。

原本的冷战，在史强的自我反思和积极改善中，画上了句号。史强知道，虽然自己为家庭的物质生活做出了贡献，但是实际上妻子这几年来一边工作一边操持家务，还要照顾孩子，付出得更多。为此，史强理智地进行思考，想出了合理的解决方案。史强的自我反思，也让张晴调整思路，改变态度，不再抱怨史强，而是想起了史强这几年来为了家庭在外奔波，身边连个照顾的人都没有，实际上也是非常孤独、寂寞的。就这样，夫妻俩对家庭生活的艰辛和幸福的感悟，让他们产生了同理心，不约而同地理解和认可了对方，从而使冷战结束，全家都恢复到最初幸福、快乐的状态。

所谓同理心，就是能够设身处地为他人着想的态度和思路。我对同理心的理解有三种：一是尝试采用另一个人的观点，将自己的意见放在一边，同时试着去了解对方；二是贴近地去体验别人的感受；三是真诚地关心对方的福祉。

利用同理心，我们能使沟通更顺畅。影响沟通的重要因素包括心理、情绪、态度和感受。对待沟通，有句话很重要：先处理心情，再处理事情。所以，沟通高手能够把自身的情绪、感受处理得非常好，从而拥有良好的心理态度，掌握必要的沟通技巧。通常来讲，能够建立同理心就能够实现有效沟通、表达，并能够很好地倾听，从而创造良好的沟通情境。

不管是和亲人、朋友，还是和同事、客户，如果我们经常使用同理心与对方进行沟通，就会让交流变得更加和谐、融洽，也会避免很多不必要的争吵，不再让自己与他人之间因为误解或者缺乏谅解而形同陌路。当我们真正地做到从他人的角度出发考虑问题时，我们就会轻松地理解他人、宽容他人。总之，要想营造良好的相处氛围，我们就要拥有一颗同理心。

## 从众心理：从众，让人不假思索地认同你

作为一名推销员，亚克力的推销成绩在公司始终名列前茅。相比之下，和亚克力一起进入公司的肖满森则总是业绩平平，甚至面临被淘汰的危险。为了能像亚克力一样出色，肖满森决定跟随亚克力一段时间，当他的徒弟，从而有效地提升自己，让自己能够留在公司。

一天，亚克力带着肖满森一起去一幢写字楼拜访陌生客户。和肖满森每次一进写字楼就逐层推销不同，亚克力首先在一楼大厅的展板处了解了这幢写字楼里的所有商户，并且对他们的实力和经营状况进行了一番调查。最终，亚克力发现其中有两家公司是规模比较大且经营状况良好的。做完这些工作之后，亚克力才开始逐层推销。在遭到几次拒绝之后，亚克力好不容易找到一家公司对他们的打印机感兴趣，便赶紧介绍起来。最后，他装作不经意地说：“在你们十五楼的安家伟业，就是用我们的打印机。他们公司是做二手房业务的，每天都需要打印大量的文件和宣传资料。但是他们慧眼识珠，从众多品牌中选择了我们的打印机，如此一来，不仅质量有了保证，还可以享受我们公司提供的定期加墨服务，简直太省心了。还有，你们十八楼的一家影楼，你知道，他们在业内还是很有名气的，收费也很高，听说给孩子拍个满月照都要几千元呢！他们用的也是我们公司的彩色打印机，因为我们的打印机最符合

他们的要求。如果你们也选择我们的打印机，我可以给你们走老客户介绍的优惠，毕竟你们都在一幢写字楼里啊！”在亚克力无意间透露了这个信息后，在一旁观摩的肖满森发现客户的态度发生了明显的改变。原来，亚克力所说的这两家公司都是这幢写字楼里实力很强的，因而，客户出于从众心理，在经过一番思考之后，也决定购买他们的打印机，似乎是为了沾点儿好彩头吧！

所谓从众心理，指的是人们在受到其他人或者其他人群的行为影响之后，不由自主地改变自己的心理状态，最终做出符合大众要求的选择。很多情况下，人们完全是在不知不觉之中受到从众心理的影响。在日常生活中，我们称这种现象为“随大流”。亚克力正是利用客户的从众心理，巧妙地利用写字楼里实力强的公司作为榜样起到带头作用，从而使其他小公司产生从众心理，潜移默化地说服客户也选择购买亚克力公司的打印机。

高明的说服者已经开始利用从众心理来影响人们的行为了。广告商向我们推销产品时，最喜欢告诉我们某种商品最畅销，如此一来，他们就相当于直接劝我们相信商品的品质，因为“畅销”就足以证明商品的质量，他们洞悉我们的从众心理：既然大家都买，那么想必应该不错。

从众心理在日常生活中非常常见。细心的人会发现，在过马路的时候，如果大家都在红灯的时候耐心地等待，就不会有人闯红灯过马路。相反，如果恰巧在大家都耐心等待的时候突然有个人带头闯红灯过马路，马上就会有很多人跃跃欲试，甚至跟随其后。如此一来，等红灯的大多数人就会因为大家都这么做，也跟着一起闯红灯过马路。

然而，大家都做的事情就一定是对的吗？人们总是怀着侥幸心理，觉得法不责众，因而丝毫不担心会为此受到责罚。当然，这是从众心理在生活中的负面作用。很多情况下，我们可以通过深入了解和灵活运用从众心理，达成自己的目标，最终得到自己想要的结果。总而言之，任何事情都是有正反两方面作用的，我们不管什么时候都应该保持理智的思考，从而做出最正确的选择。



## 折中心理：一切能否如你预期的那般

作为一名大学生，琳娜每个月只能从父母那里得到固定金额的生活费。在大一、大二期间，琳娜的生活费维持日常开销还是很宽裕的，但是到了大三，眼看着班级里的女生们都开始有意识地打扮自己，琳娜的自我意识也开始觉醒，她甚至觉得自己身材窈窕，是班级里最漂亮和最有气质的女孩。然而，好马配好鞍，再漂亮的女孩也需要时装的装饰。为此，琳达开始四处逛街，想要为自己选购一条漂亮的连衣裙。接连转了几条街，在看到一条心动的连衣裙之后，她决定开始砍价。

她笑着问老板：“老板，这条连衣裙多少钱？”其实，连衣裙的价签上清清楚楚地标着价钱呢，但是琳娜要以此为切入点和老板砍价。果然，老板不假思索地说：“680元。”琳娜继续笑着说：“老板，这也太贵了。你看，我就是个学生妹，从父母给的饭钱里省下钱，这才来买裙子的。你能不能优惠些呢？”话说到这里，琳娜其实已经心中有数了，她想花500元买下这条连衣裙。老板想了想，说：“顶多给你打个九折。”琳娜为难极了，说：“老板，我哪儿来的那么多钱啊！但是我的确喜欢这条裙子，这样吧，我出420元，你就卖给我吧，好不好？”老板惊呼道：“小妹妹，可没有你这么砍价的哟！九折，我也是给你的学生价。平时，都是最低九五折的。”琳娜依然没有放